

DAFTAR PUSTAKA

- Antasari, K. C., & Yaniartha S, P. D. (2015). Pengaruh Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi dan Penggunaan Teknologi Informasi Pada Kinerja Individual Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Pemoderasi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 10.2: 354-369 ISSN: 2302-8556, 357.
- Ariyanti, F. (2016, Maret 31). *Liputan 6*. Retrieved Maret 9, 2017, from Wajib Pajak Kesal Dengan Pelayanan Petugas Pajak: liputan6.com
- Ariyanti, F. (2017, Februari 20). *Liputan 6*. Retrieved Maret 9, 2017, from Kenapa Masyarakat RI Masih Ogah Bayar Pajak?: liputan6.com
- Ariyanti, F. (2017, februari 22). *Liputan 6*. Retrieved Maret 9, 2017, from Deadline Tax Amnesty dan SPT Bareng, Pegawai Pajak Siap Lembur: liputan6.com
- Bisnis, M. (2016, Maret 31). *Medan Bisnis*. Retrieved Maret 9, 2017, from Kantor Pajak Penuh Sesak, Banyak WP Belum Paham e-Filing: medanbisnisdaily.com
- Devi, N. S. (2014). Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Penggunaan Sistem Informaso Di Nusa Dua Beach Hotel & Spa. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayanan* 6.1 ISSN: 2302-8556, 169-170.
- Ferri, O. (2016, November 22). *Liputan 6*. Retrieved Maret 9, 2017, from KPK Tetapkan 2 Tersangka Terkait OTT Pegawai Pajak: liputan6.com
- Ghozali, I. (2001). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi Kedua*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 Edisi Ketiga*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.
- Hamidah, N., Mukhzam, M. D., & Dewantara, R. Y. (2015). Pengaruh pelayanan Prima dan Penerapan Self Assessment System Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 5 No. 1.
- Jefriando, M. (2016, Maret 20). *detik finance*. Retrieved Maret 9, 2017, from Ini Keluhan Wajib Pajak Saat Lapor SPT Lewat e-Filing: detik.com
- Kadir, A. (2016, Maret 18). *Antara Sulsel*. Retrieved Maret 4, 2017, from Pola Pikir Masyarakat Jadi Tantangan Sukseskan E-Filing: www.antarasulsel.com
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Apartur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. (n.d.).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Indeks.
- Kusumawardani, K. W., Kumadji, S., & Hidayat, K. (2015). Pengaruh Responsivitas Petugas Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak

- (Studi Pada Wajib Pajak di KPP Badung Selatan). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 5 No. 1*.
- Makawi, U., Normajatun, & Haliq, A. (2015). Analisis Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Banjarmasin. *Al-Ulum Ilmu Sosial dan Humaniora Volume 1 Nomor 1 ISSN: 2476-9576*, 16-17.
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan (Edisi Revisi)*. Jakarta: Penerbit Andi Yogyakarta.
- Meriana, L., Tarigan, Z. J., & Agung, G. P. (2014). Analisa Dampak Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan di Hachi Hachi Bistro Surabaya. 493.
- Pajak, D. J. (n.d.). Retrieved from Reformasi Perpajakan: www.pajak.go.id
- Pajak, D. J. (2012, April 13). *Pendaftaran NPWP Online (e-Registration)*. Retrieved Juli 24, 2017, from Direktorat Jenderal Pajak: www.pajak.co.id
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 23.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor: 47/PJ/2008 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (e-filing) melalui Perusahaan Jasa Aplikasi (ASP) . (n.d.).
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 246/PMK.01/2011 Tentang Mekanisme Penetapan Jabatan dan Peringkat Bagi Pelaksana Di Lingkungan Kementerian Keuangan. (n.d.).
- Pratama, F. K., Kumadji, S., & Husaini, A. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-SPT Masa PPN (Studi Pada Wajib Pajak Badan Di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis-Perpajakan (JAB)*, 1.
- Riyanto, S. (2016, Maret 3). Retrieved Maret 9, 2017, from E-Filing dan Semangat Menunaikan Syariat Agama: pajak.go.id
- Silalahi, S., Musadieg, M. A., & Nurtjahjono, G. E. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak , Kepatuhan Wajib Pajak, dan Penerimaan Pajak. *Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol 1 No. 1*.
- Sugiharti, M. A., Suhadak, & Dewantara, R. Y. (2015). Analisis Efektivitas dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan e-Filing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada KPP Pratama Malang Utara Periode 2015). *Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol. 6 No. 2* .
- Suparno, & Sudarwati. (2014). Pengaruh Motivasi, Disiplin Kerja, dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Sragen. *Jurnal Paradigma Vol. 12, No. 01, ISSN: 1693-0827*, 17.

- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-09/PJ/2013 tentang Panduan Pelayanan Prima Direktorat Jenderal Pajak. (n.d.).
- Tahuman, Z. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Daya Bersaing. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Vol.4, No.3 Edisi Khusus Pemasaran dan Keuangan*, 450.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. (n.d.).
- Uripi, C. R., & Wijayanto, W. (Agustus 2015). Jurnal Probisnis Vol.8 No.2 ISSN: 1979-9268 e-ISSN: 2442-4536. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengguna Untuk Bertahan Pada Blackberry Smartphones*, 30.
- Vigryana, E. E., Mukhzam, M. D., & Ruhana, I. (2016). Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar di KPP Pratama Malang Utara). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 9 No. 1*.
- Waluyo. (2010). *Perpajakan Indonesia Edisi 10*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wulan, S., & Joharis, M. N. (April 2011). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kedaton di Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Vol. 2 No. 2* , 181-200.